

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kain Tenun Lurik merupakan salah satu kain tradisional yang menjadi ciri khas di daerah Klaten, Jawa Tengah. Kain Tenun Lurik sendiri di Indonesia sedang menjadi *trend*, terutama bagi masyarakat kalangan atas. Dimulai ketika digunakan pada acara resepsi di keluarga besar pemilik pabrik PT. Kusumatex Pedan, kemudian dari sini pemilik membuka peluang akan memasarkan produk kain tenun lurik tersebut dalam bentuk barang yang telah jadi misalnya seperti, baju pesta, baju kantor, dll, sandal dan sepatu, topi, tas, dan aneka pernik-pernik lainnya sebagai tambahan *accessories*. Kemudian sang pemilik pun melebarkan sayapnya dengan menjadi sponsor dan menggelar berbagai acara *fashion show* di tahun 2010 yang tentunya masih sangat awam bagi masyarakat Klaten, untuk mengenal kain lurik itu sendiri. Ketika itu saya sempat di *download* sebagai *icon* lurik Klaten. Dan bahkan menjadi salah satu model yang memperagakan rancangan busana dengan bahan dasar kain tenun lurik yang didesain sendiri oleh menantu dari pemilik pabrik tersebut yang bernama “MAHARANI SETIAWAN”. Dengan ide-ide segar dari sang desainer alumni ATMAJAYA Yogyakarta fakultas Ekonomi Manajemen tersebut. Perlahan namun pasti, semua berbuah manis. *Brand image* “PRASOJO” atas Tenun Lurik tersebut melambung naik mampu mengalahkan para pesaing yang ada. Ditata dengan sedemikian rupa agar menjadi sebuah konsep yang dapat *booming* di mata rakyat kota Surakarta sehingga kain tenun

lurik tersebut dapat diakui oleh dunia seperti halnya kain batik yang telah diakui oleh dunia. Tentunya dengan dukungan penuh dari artis sekaligus desainer ternama Poppy Darsono, dan jajaran instansi lain yang mendukung ide serta gagasan tersebut. Dengan harapan agar nasib kain lurik tersebut tak seperti nasib kain Batik yang dulu sempat diklaim oleh Negara Malaysia. Oleh karena harapan itulah desainer membuat dan menyulam kain warisan tenun turun-temurun tersebut ramai digunakan masyarakat umum, dan dalam segala acara dan kondisi sesuai kebutuhan sang pemakai

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”?
2. Apakah harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”?
3. Apakah merek mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”?
4. Apakah pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”?
5. Apakah citra mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh merek terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra terhadap kepuasan pelanggan pada kain tenun lurik “Prasojo”.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pelanggan

Manfaat penelitian yang saya lakukan merupakan suatu hal yang membuat persepsi publik yang mampu mempengaruhi merek kain tenun “PRASOJO” selain itu juga tentang kualitas, harga produk Bagi Pelanggan.

2. Bagi Investor

Bagi investor penelitian ini mengungkapkan berbagai hal yang mempengaruhi minat pelanggan akan merek “PRASOJO” itu

sendiri. Mengetahi seberapa efektifkah loyalitas mereka dengan membelanjakan *budget* untuk berbagai mode yang dilempar ke pasar disetiap musim sehingga mereka menjadi konsumtif.

### 3. Bagi Perusahaan

Ketika faktor-faktor terurai dan diulas dalam penelitian ini manfaat bagi perusahaan juga sangat dipertimbangkan. Sehingga dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, masukan maupun kritik terhadap perusahaan agar menjadi lebih baik dan tumbuh menjadi perusahaan yang lebih besar daripada saat ini. Menciptakan kinerja manajemen yang lebih efektif dan efisien dalam mengelola perusahaan. Dalam memasarkan produk dan fungsinya di Indonesia khususnya pada khalayak umum bahwa kain tenun lurik dapat digunakan dalam berbagai acara tanpa terbatas seperti halnya pada zaman dahulu.

### 4. Bagi Penulis

Dan bagi penulis, manfaat penelitian ini sendiri ialah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas, harga, merek terhadap minat kepuasan konsumen terhadap kain tenun lurik “PRASOJO”.

## E. Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini dilaporkan secara terperinci dalam lima bab dengan uraian sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan latar belakang teori-teori yang akan melandasi maupun mendukung dalam penelitian. Meliputi : pengertian.

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Disini diuraikan secara singkat kerangka pemikiran, populasi dan sampel, metodologi pengumpulan data, definisi operasional, sumber dan jenis data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab berikut akan terurai pembahasan daripada hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab terakhir ini akan mengulaskesimpulandan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan dan tentunya bagi peneliti berikutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**